

**(GSF)****Gerencia de Supervisión y Fiscalización*****Balance 2019*****La Gerencia de Supervisión y Fiscalización del Indecopi realizó 2 531 supervisiones a diferentes sectores de la economía para identificar posibles afectaciones a las y los consumidores**

- ✓ La cifra representa la ejecución del 100% del Plan Anual de Supervisiones 2019, que priorizó los sectores más sensibles para la ciudadanía como Comercio, Enseñanza, Transporte, Servicios financieros y de seguros e inmobiliarias y de construcción.

La Gerencia de Supervisión y Fiscalización (GSF) del Indecopi realizó 2 531 supervisiones en diferentes sectores de la economía a nivel nacional, identificando oportunamente posibles afectaciones que podrían perjudicar a la ciudadanía. La cifra representa un incremento de 194%, en comparación con lo logrado el 2018, permitiendo disuadir comportamientos infractores e impactar positivamente en el bienestar de la ciudadanía.

Así, al evaluar el impacto de la fiscalización, se detectó preliminarmente que hubo una reducción de algunos incumplimientos a la ley. Por ejemplo, en terminales terrestres priorizados, algunas empresas de transporte supervisadas presentaron información de los seguros que cubren a pasajeros en el boleto de viaje (se redujo de 66% a 13% de incumplimientos), contaron con el aviso del libro de reclamaciones en establecimientos comerciales (de 26% a 0% de incumplimiento), implementación de un mecanismo para la acreditación de recepción del equipaje (de 3% a 0% de incumplimiento).

Además, la GSF realizó durante el 2019, un total 1 565 inspecciones por encargo de diferentes áreas del Indecopi, de las cuales 984 fueron en materia de Propiedad Intelectual, 537 en Protección al Consumidor y 44 en Competencia Desleal. Esto representa un aumento del 11% respecto al año 2018.

Finalmente, se evaluó más de 33 000 reportes obtenidos de la herramienta 'WhatsApp No Insista', correspondientes a 375 proveedores para conocer acerca del consentimiento en las llamadas, correos electrónicos o mensajes de texto.

Sectores de impacto

La GSF concentró su atención en el sector 'enseñanza'. Así, en cunas y guarderías llevaron a cabo 38 supervisiones, de manera coordinada con municipalidades, para verificar que cuenten con la autorización para prestar el servicio y la implementación de medidas de seguridad.

Mientras que en Educación inicial, primaria y secundaria realizó 328 supervisiones a colegios que serían informales, junto con el Ministerio de Educación y las municipalidades de diferentes distritos; de esa manera verificaron si los locales contaban con la autorización sectorial o la licencia de funcionamiento. Además, efectuaron 228 supervisiones a colegios como parte de la 'Campaña Al Colegio con Indecopi', para verificar las condiciones en las que se ofrece el servicio educativo.

Misión del Indecopi

Defender, promover y fortalecer la competencia en los mercados, la creatividad e innovación y el equilibrio en las relaciones de consumo, en favor del bienestar de la ciudadanía, de forma transparente, sólida, predecible y en armonía con la libertad empresarial.

Para mayor información:
prensa@indecopi.gob.pe
2247800 anexos: 5011 - 5016

Síguenos: Indecopi



**Radió
Indecopi**
www.indecopi.gob.pe/radio



(GSF)

Gerencia de Supervisión y Fiscalización

En tanto, en 'Educación superior universitaria', se realizaron 58 supervisiones a universidades para corroborar si cumplían con brindar información veraz y oportuna a los consumidores sobre su proceso de licenciamiento. Asimismo, realizaron 07 supervisiones a universidades privadas, para verificar que el cobro por concepto de mora no excediera los límites permitidos por la ley.

Respecto a la 'Educación superior no universitaria y técnica productiva' se llevó adelante 78 supervisiones a institutos y centros de educación técnico-productiva (CETPRO), en los cuales se verificó, principalmente, si contaban con la autorización para ofrecer el servicio, si brindaban información acerca de las condiciones económicas, y las medidas que adoptan frente al incumplimiento en el pago de las pensiones.

Otro sector importante que fue fiscalizado durante el 2019 fue el de 'transporte'. Por ejemplo, realizaron 119 supervisiones a proveedores del servicio de transporte escolar de forma articulada con las municipalidades de Lima y Callao, para conocer si contaban con autorización para prestar el servicio, con tarjeta única de circulación, así como con algún medio alternativo para atender reclamos a distancia.

En cuanto al transporte terrestre interprovincial y nacional se realizaron 430 supervisiones, de las cuales 185 se realizaron en terminales terrestres y puntos de control (carreteras), junto con la Superintendencia de Transporte Terrestre de Personas, Cargas y Mercancías (Sutran) y las municipalidades; 227 como parte de la Campaña de Fiestas Patrias y 18 por la Campaña Turismo Seguro en Chachapoyas, impulsada por el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo (Mincetur).

Así, se verificó que las empresas cuenten con la autorización para prestar el servicio, el cumplimiento en los horarios de salida, si brindaban la información sobre los seguros contratados, la implementación de medios alternativos para la atención de reclamos a distancia, la implementación de mecanismos para la recepción de equipaje, las condiciones de limpieza de los vehículos, cláusulas abusivas, entre otras conductas.

Respecto del transporte aéreo y como parte del monitoreo permanente del estado de los vuelos que llegan o parten del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez, se realizaron 10 supervisiones a aerolíneas para verificar el cumplimiento de itinerarios y las medidas de protección a consumidores frente a demoras o cancelaciones, entre otras conductas.

Además, la GSF supervisó 19 instituciones financieras para verificar las modificaciones contractuales, pagos anticipados, operaciones no reconocidas, procedimientos de cobranza, contratación y desvinculación de productos, y funcionalidad de cajeros automáticos. También supervisaron 27 casas de empeño para verificar que se cumpla con cobrar las tasas permitidas y se apliquen procedimientos de cobranza según ley.

Respecto a las empresas aseguradoras, se recabó información sobre la atención oportuna de las solicitudes de cobertura del seguro de desgravamen y SOAT, así como los requisitos

Misión del Indecopi

Defender, promover y fortalecer la competencia en los mercados, la creatividad e innovación y el equilibrio en las relaciones de consumo, en favor del bienestar de la ciudadanía, de forma transparente, sólida, predecible y en armonía con la libertad empresarial.

Para mayor información:
prensa@indecopi.gob.pe
2247800 anexos: 5011 - 5016

Síguenos: Indecopi



Radió Indecopi
www.indecopi.gob.pe/radio



(GSF)

Gerencia de Supervisión y Fiscalización

exigidos para este último. Además, realizaron 25 supervisiones a AFOCAT a fin de verificar los requisitos exigidos a sus beneficiarios, la atención de las solicitudes de indemnización, entre otras conductas.

En cuanto al sector 'comercio e industria' la GSF realizó 201 supervisiones a proveedores de productos alimenticios con la finalidad de verificar el etiquetado de productos que forman parte de la canasta familiar.

Además, supervisó los precios en góndolas de supermercados, para ello realizó 14 supervisiones para confirmar si el precio exhibido correspondía con el efectivamente cobrado en la caja, así como la aplicación del redondeo a favor del consumidor, como establece la ley.

También se realizaron 279 supervisiones a agencias de viajes y 121 a restaurantes, como parte de la campaña 'Turismo Seguro' en diferentes regiones del país; y sirvieron para verificar si los proveedores contaban con las autorizaciones para brindar el servicio y la información referente a los precios ofrecidos, así como contar con el Libro de Reclamaciones.

En cuanto a los centros de atención para personas adultas mayores (CEAPAM), se realizaron 7 supervisiones para verificar si contaban con las autorizaciones respectivas, con un protocolo de atención de emergencias y, la información respecto de las condiciones económicas.

Respecto a las funerarias llevaron adelante 12 supervisiones para verificar si los proveedores contaban con las autorizaciones para brindar el servicio y si cumplían con dar información de dichos servicios y las condiciones de estos.

En el sector inmobiliario, se llevaron a cabo 172 acciones de supervisión de las cuales 113 correspondieron a proyectos de departamentos y 59 a proyectos de lotes y casas; con la finalidad de verificar el cumplimiento de brindar información relevante sobre proyectos inmobiliarios, así como evaluar el contenido de la publicidad sobre el mismo.

WhatsApp No Insista

Finalmente, desde la implementación de la herramienta 'WhatsApp No Insista', en diciembre de 2018, se evaluó un total de 33 147 reportes contra 375 proveedores que enviarían promociones sin el consentimiento debido, lo que ha permitido iniciar 125 supervisiones con la finalidad de evaluar el consentimiento en las llamadas, correos electrónicos o mensajes de texto. Los resultados se vienen informando oportunamente.

Lima, 17 de enero de 2019

Misión del Indecopi

Defender, promover y fortalecer la competencia en los mercados, la creatividad e innovación y el equilibrio en las relaciones de consumo, en favor del bienestar de la ciudadanía, de forma transparente, sólida, predecible y en armonía con la libertad empresarial.

Para mayor información:
prensa@indecopi.gob.pe
2247800 anexos: 5011 - 5016

Síguenos: Indecopi



Radió
Indecopi

www.indecopi.gob.pe/radio